

nueva etapa

Vol. XXX, Nº 101, Abril 2013. ISSN 1130-7633

Servicios Sociales y Política Social

Social Services and Social Policy

Mediación

101



Servicios Sociales y Política Social

Social Services and Social Policy

Mediación

101

Dirección / Editor-in-chief

Carmen Verde Diego. Profesora Titular de Trabajo Social en la Universidad de Vigo. Galicia. Vocal del Consejo General del Trabajo Social.

Administración-Coordinación / Administration-Coordination

Óscar Cebolla Bueno. Coordinación técnica de la revista.

Consejo de Redacción / Editorial Board

Ana Isabel Lima Fernández, Presidenta del Consejo del Trabajo Social. Directora de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla. Madrid.
Ana María Rey Merino, Vicepresidenta del Consejo General, Directora del Centro de Día de Tercera Edad: Buenos Aires. Granada. **Manuel Gutiérrez Pascual,** Tesorero del Consejo General. Trabajador social del Grupo 5. Acción y Gestión Social S.L. **MariCruz Vergillos Ramos,** Gerente del Consejo General del Trabajo Social.

Consejo Científico Asesor / Scientific Advisory Committee

Gustavo García Herrero- trabajador social. Jefe de unidad de Alojamientos Alternativos en el Ayuntamiento de Zaragoza. **Trinidad Gregori-** Coordinadora de movilidad de Trabajo Social. Universidad de Valencia. **Begoña García Álvarez-** trabajadora social en los Servicios Sociales de base de la Diputación de León. **Ana Hernández Escobar-** trabajadora social y Directora de Firma Quattro. Trabajo Social S.L. **Agustina Hervás De La Torre-** Jefa de Unidad de Trabajo Social sanitario del Hospital Universitario Virgen del Rocío. Sevilla. **Santa Lázaro Fernández-** Vicedecana de Ordenación Académica de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Comillas. Madrid. **Francisco Lemus Carrillo-** trabajador social del IRIS. Madrid. **Manuel Martín García-** trabajador social. Defensor del Ciudadano de Granada. **Miguel Ángel Martínez Murcia-** trabajador social del ámbito de educación. Madrid. **Maria Asunción Martínez Román-** profesora titular de trabajo social en la Universidad de Alicante. **Alicia Montalvo Fernández-** trabajadora social de la Dirección General de Coordinación de la Atención a la Dependencia. Madrid. **Enrique Pastor Seller-** trabajador social, licenciado y Doctor en Sociología. Decano de la Facultad de Trabajo Social en la Universidad de Murcia. **Gregorio Rodríguez Cabrero-** profesor de la Universidad de Alcalá del Departamento: Fundamentos de Economía e Historia económica (área sociología). **Eva María Del Pino Villarubia-** trabajadora social de la Asociación Mujer S. XXII. Punto de encuentro familiar. Málaga. **F. Xavier Uceda-Maza-** trabajador social y sociólogo. Profesor Trabajo Social en la Universidad Pública de Valencia. **Fernando Vidal Fernández-** profesor del Departamento de Sociología y Trabajo Social. Presidente de la Fundación RAIS. **Antoni Vilà Mancebo-** licenciado en derecho y Doctor en pedagogía. Profesor en la Universidad de Girona. **José Manuel Barbero-** sociólogo y trabajador social. Profesor en la Universidad de Barcelona. **Alfredo Hidalgo Lavie-** sociólogo y politólogo. Profesor contratado Doctor en la UNED. **Víctor R. Barril Testera-** trabajador social en el ámbito penitenciario. **Francisca Ramos Martín de Argenta-** Jefa de Servicio del área de envejecimiento activo. IMSERSO.

Consejo científico asesor internacional / International Scientific Advisory Committee

Laura Elizabeth Acotto- trabajadora social. Presidenta Federación Internacional del Trabajo Social-América Latina y Caribe. **Maria Luisa Ibor Arriagada-** Trabajadora Social. Jefa área psicosocial gerencia Hospital Clínico Mutual. Chile. **David Jones-** Expresidente de la FITS Mundial (2006-2010). Trabajador social. Inspector Gubernamental- servicios para niños. Exdirector General de la Asociación Británica. **Klaus Khüne-** Profesor jubilado de la BFH Universidad de Ciencias aplicadas de Berna (Suiza). Delegado de la FITS en las Naciones Unidas en Ginebra desde 2011. **Henry Parada-** Profesor de la escuela universitaria de trabajo social de Ryerson (Canadá). **Cristina Martins-** trabajadora social, Presidenta de la Federación Internacional, Región Europa. **Josefine Johanson-** Asesora Metodológica de Servicios Sociales (adicciones y salud mental). Comunidad de Sundbyberg. Estocolmo. Charles Mbugua- Expresidente de la FITS Región África. Trabajador social de Kenia. **Graziella Juste Ballesta-** Social Worker - OHIM (Office for Harmonization in the Internal Market - Trade Marks and Designs).

Edita / Editorial Management

Consejo General del Trabajo Social

Junta de Gobierno del Consejo General del trabajo social / CGTS Board

Presidenta: Ana Isabel Lima Fernández
Vicepresidente 1º: Daniel Gil Martorell
Vicepresidenta 2ª: Ana María Rey Merino
Secretaria: Emiliana Vicente González
Tesorero: Manuel Gutiérrez Pascual

Vocales: Ana María Demetrio Pulido, Montserrat Escapa Díez, Mª Amparo García Pertegaz, Lucía Guerrero Ruiz, Mª Pilar Guillén Feced, Juan José Gutiérrez Curras, Carmen Verde Diego.

Administración, redacción, suscripción y venta / Administration, editorial office, subscription and selling

C/ San Roque, 4 - 28004 Madrid Tel. 91 541 57 76 / 77

email: revista@cgtrabajosocial.es • www.cgtrabajosocial.es

Suscripción: suscripciones@cgtrabajosocial.es / Información. Reclamaciones: 902 070 853

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 h

Imprime / Printer

C&M Artes Gráficas
Tirada: 9.000 ejemplares

1º cuatrimestre 2013

La revista Servicios sociales y política social se encuentra indexada en: IN-RECS, ISOC, DIALNET y Latindex.

ISSN: 1130-7633

Dep. Legal: M-16020-1984

Primera publicación Nº 0, año 1984

Sumario / summary

Artículos/Articles

Nuevo escenario para la mediación en el Estado español. Análisis y estrategia desde el Consejo General del Trabajo Social

Ana I. Lima Fernández 11-23

Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación

M^a Pilar Munuera Gómez 25-36

Mediación social y trabajo social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología creativa

Luis Miguel Rondón 37-50

La mediación civil y mercantil en la Unión Europea: breve consideración a España y otros países de nuestro entorno

Ana Martín Muñoz 51-68

La formación en mediación y el trabajo social

M^a Paz García-Longoria Serrano 69-81

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Carmen Rodríguez García 83-105

La práctica de la justicia restaurativa. Área emergente del trabajo social

Alberto José Olalde Altarejos 107-121

El genograma de Mary Ellen Richmond Harris: la legitimidad de ser feliz

Josefa Fombuena Valero 123-137

En abierto/Public

Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo

Francisca Fariña y Esther González 141-152

La mediación como alternativa a la gestión del conflicto familiar

Carlos Abril Pérez del Campo 153-165

Conversaciones sobre la mediación. Conectad@s

Gustavo García Herrero (coordinador)... 167-180

Nos interesa/On our interest

El impulso del Consejo General a la Marea Naranja, destacado como ejemplo a seguir en la Conferencia Europea de trabajo social celebrada en Estambul 184

Ana I. Lima denuncia las consecuencias de los recortes sociales al comisario europeo de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, Lászlo Andor ... 185

Constituida la Marea Naranja Estatal 186

El Consejo General y los colegios profesionales del trabajo social denuncian que la reforma de la Administración Local dismantelará los servicios sociales 187

El Consejo General del Trabajo Social y el de la Abogacía instan al Gobierno a generalizar las Oficinas de Intermediación Hipotecaria para evitar desahucios 188

El CGTS celebra el Día Internacional del Trabajo Social y presenta el número 100 de la revista del CGTS 189

Reseñas /Reviews

Manual práctico para hablar en público y que te entiendan

Carmen Verde Diego 192

Normas de publicación 194



Artículos

Articles

Servicios Sociales y Política Social

Mediación

101

Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación

M^a Pilar Munuera Gómez

Resumen

Se exponen algunas de las experiencias en resolución de conflictos realizadas en trabajo social a lo largo de su recorrido histórico en defensa de los derechos de las personas con el fin de conseguir su bienestar social. La resolución de las disputas en las relaciones humanas favorece un clima de encuentro y resolución de problemas. La utilización de la mediación por parte de los trabajadores sociales permitirá que las personas sean las protagonistas de sus vidas y tomen sus propias decisiones en un espacio de diálogo y respeto favoreciendo la construcción de una sociedad participativa así como el fomento de una cultura de paz. Se muestran algunas de las experiencias realizadas por las posibilidades que ofrece la mediación para conseguir acuerdos entre las personas enfrentadas y como alternativa a la vía judicial. Ambas profesiones trabajan con el objetivo de lograr el empowerment potenciar de las personas en un entorno de justicia social, donde trabajo social ha intervenido a lo largo de sus historia.

Palabras Clave

Trabajo social, mediación, resolución conflictos, historia.

Abstract

Some of the experiences in the solution of conflicts developed in Social Work throughout its historical route in defense of the people's rights with the purpose of achieving their social welfare, are presented herein. The solution of the disputes taking place in human relationships favors an atmosphere of encounter and solution of problems. The use of mediation by social workers shall allow the people become the leading parts of their lives and let them take their own decisions in a space of dialogue and respect, making easier the construction of a participative society as well as the promotion of a culture of peace. Some of the experiences accomplished by the possibilities that mediation offers in order to achieve agreements between confronted persons as an alternative to court, are shown herein. Both professions work with the objective to manage the empowerment of the people in an environment of social justice, the same environment where Social Work has intervened throughout its history.

Keywords

Social work, mediation, solution of conflicts, history.

M^a Pilar Munuera Gómez

Trabajadora Social.

Profesora Titular de Universidad en la Facultad de Trabajo Social

Universidad Complutense de Madrid

pmunuera@trs.ucm.es



1. Resolución de conflictos en trabajo social en las crisis de las primeras décadas del siglo XX

A lo largo de la historia de la profesión se pueden encontrar aportaciones de autoras o autores que reflejan la experiencia en la resolución de conflictos de esta profesión. Es especialmente a comienzos del s. xx donde predominan las acciones desarrolladas por las principales figuras en Trabajo social, en la defensa de los derechos de las personas que se encontraban sin protección social. Estas reformadoras sociales lucharon por implementar la justicia social en diferentes contextos como: los barrios (reclamando viviendas, salubridad -recogida de basuras, etc.); en las fábricas, para evitar la explotación de mujeres y niños; en las universidades, solicitando el acceso a la educación superior de la mujer; en el ámbito público, reclamando el derecho de participación y voto de la mujer, especialmente de la mujer inmigrante, y un largo etcétera. Los aspectos relevantes pueden ser la independencia, la resolución de conflictos de forma autónoma y subrayar la necesidad del cambio (García-Longoria, 2004: 4).

Escenarios que establecen a los trabajadores sociales en la resolución de conflictos y en la lucha por la justicia social. Entre estos contextos sobresalen:

1.1.- Familia-infancia en relación con el entorno

Trabajo social ha intervenido en las relaciones de la familia desde sus comienzos. La familia y el bienestar del niño, es decir el interés del menor, ha sido uno de los objetivos principales en la intervención de los profesionales. Mayer (1996) señala que los trabajadores sociales han intervenido en muchas ocasiones como intermediarios en con-

flictos familiares o con la sociedad. Idea reforzada por Boadas y Cascudo (2000), al considerar que los trabajadores sociales son mediadores porque la faceta de mediación ha estado implícita en sus funciones.

En 1910 Margaret Frances Byngton, en su libro *"Homestead; the households of a mill town"* (Homestead; El hogar de la ciudad de los molinos), desarrolla una investigación social sobre historia urbana, donde analiza el sistema formado por la ciudad y la familia. Estudió 90 hogares describiendo "las tensiones sociales y las dificultades de las familias en una ciudad industrial, los conflictos laborales, los salarios y el coste de la vida, del presupuesto de una familia, de las relaciones humanas y de la vida de los niños" (VVAA, 2004: 135). Estudio que revela la visualización de los trabajadores sociales en buscar el bienestar de los ciudadanos en su entorno más próximo desde la resolución de los conflictos de la vida diaria de una familia. Florence Kelley (1914) en *"Modern Industry in relation to the family, health education, morality"* (La Industria moderna en relación a la familia, la educación para la salud y la moral), describe las necesidades de las familias en relación a una legislación que proteja los derechos de los trabajadores salvaguardando con ello la familia, la educación de los hijos y una protección social posterior en la jubilación. Plantea en su libro una serie de medidas sobre derechos sociales, como la prohibición del trabajo infantil, la necesidad de un salario mínimo, protección social (pensiones de viudedad, por enfermedad infantil o por discapacidad, etc.), educación gratuita para los niños, etc. que hoy se encuentran resueltas.

Planteamiento que se aproximan a la teoría del bien común defendida por Christian Felber (2011)

y a la defensa de valores humanos en la convivencia ciudadana, pensamiento que también defiende Richmond en su obra *"The good neighbor in the Modern City"* (El buen vecino de la ciudad moderna) en 1908. Publicaciones que emplazan al Trabajo social a comienzos del s. xx tanto en la realidad de las familias como en el cuidado del entorno de la ciudad, en la solución de los problemas planteados.

1.2.- Familia-infancia en respuesta a las dificultades sociales

Richmond se sorprende de la solidaridad de las familias en situaciones extremas, en su publicación *"War and Family Solidarity"* (Guerra y solidaridad familiar). En este estudio ofrece respuesta a determinadas causas que deterioran las relaciones familiares en el contexto de guerras y crisis económicas. Crea una clasificación de las relaciones que se dan en estas circunstancias y establece las directrices de intervención de los trabajadores sociales en el tratamiento y la prevención de los conflictos familiares. Diseña una intervención planificada con siete sugerencias entre las que destacan el respeto a los planes de la familia (incluso de los miembros ausentes padres, soldados, etc.) y la motivación por mantener los canales de comunicación entre los miembros de la familia desde la valoración positiva de los mismos (Richmond, 1918: 10). Canales de comunicación que actualmente son fortalecidos por la utilización de la mediación apreciativa.

En *"War and Family Solidarity"* compara los datos sobre la tasa de nupcialidad con la crisis industrial y dos guerras vividas en aquellos años y observa que "los matrimonios celebrados disminuyeron 29 por ciento en Nueva York durante el primer año de la Guerra Civil de 1861, en comparación con 1860,

aumentando un 8 por ciento en la misma ciudad durante 1917 en relación con 1916 (Richmond, 1918: 3). Estima en su análisis que nada deprime tanto la tasa de matrimonio como una crisis industrial, y resalta tanto el pánico de 1857 como otro más pequeño en 1915 que provocó que los matrimonios se pospusieran hasta momentos de prosperidad donde se da un avance notable en la tasa de nupcialidad. Circunstancias que ocasionaron un determinado tipo de relaciones en el seno familiar, que describe con el fin de capacitar a los trabajadores sociales en la intervención necesaria para lograr el bienestar de la familia y prevenir daños mayores en las mismas.

En *"A study of nine hundred and eighty-five widows"* en 1913, (Un estudio sobre novecientas ochenta y cinco viudas), fija los elementos de tratamiento para las viudas con el fin de potenciar la capacidad de las familias en la crisis por pérdida de un ser querido y evitar la separación de los hijos de sus madres. Niños que podían ser enviados a diferentes centros como reformatorios o adoptados por otras familias (Richmond y Hall, 1913: 32). En la revista *"The Family"*¹ en su volumen de marzo de 1920 indica la necesidad de asociación de los trabajadores sociales de casos, la necesidad de apertura a nuevas ideas y de lidiar con ellas, con la intención de aportar experiencia a generaciones más jóvenes" (Richmond, 1920a: 1). En el volumen de junio indica, nuestra autora² aprecia que "se debe recuperar el tratamiento para potenciar las cualidades es-

notas

¹ Publicación de la "Asociación Americana para la Organización del Trabajo social Familiar" de carácter mensual, donde Richmond colaboraba.

² Richmond fue directora del Instituto de Trabajo social Familiar de Nueva York.

peciales de la unidad individual de las familias” (Richmond, 1920b: 6).

Ideas que describen la labor realizada por los trabajadores sociales en pro de la mejora de las relaciones familiares con el fin de conseguir el entorno adecuado para el desarrollo del menor.

1.3.- Familia-e infancia: menor infractor

La intervención especializada con la familia fue valorada por algunos jueces de Tribunales de Menores, “actividad que se desarrollada entre los años 1869-1899 en Boston” (Richmond, 1917: 33) por impedir el internamiento de los menores en centros y la reincidencia en los delitos. Los trabajadores sociales de aquellos años incluían una valoración de las dificultades sociales que vivían las familias, y las responsabilidades que asumían los miembros de su familia y su red social más próxima.

En relación a la defensa de los derechos del menor se encuentra Grace Abbott (1878-1939) y Edith Abbott (1876-1957), cada hermana realiza una aportación diferente a la historia de la defensa de los derechos del niño en EEUU., Grace como directora de la Oficina de la Infancia (1921-1934), luchó a principios del siglo xx contra el trabajo infantil, la atención de la salud materna e infantil y la protección de los inmigrantes (Costin, 2003: 38).

Jessie Taft (1882-1960), destacada feminista y excelente trabajadora social, realizó su doctorado en 1915 en filosofía, con la tesis en 1915 “*The woman movement from the point of view of social consciousness*” (El movimiento de la mujer desde el punto de vista de la conciencia social), donde defendía la necesidad de una nueva consciencia social de la mujer. Fue una autoridad nacional de

los centros de acogida, una luchadora para la profesionalización de la adopción en la vanguardia de la adopción terapéutica. Entre sus numerosos artículos, despuntan: *Relation of Personality Study to child placing* en 1919 (Relación del estudio de la personalidad en la asignación de niños) y Children’s Aid Society of Pennsylvania, Annual Report en 1921 (Informe Anual de la Sociedad de Ayuda a los niños de Pennsylvania) fundamentando la necesidad del cuidado y atención al proceso de adopción.

1.4.- Participación de la comunidad

En este ámbito existe un amplio elenco de autores dada la amplia trayectoria del trabajo social comunitario y de la organización de la comunidad en nuestra profesión. Hemos elegido a los autores más representativos entre los que destaca Laura Jane Addams (1860-1935) creadora junto con Ellen Starr de la fundación del Hull-House de Chicago en 1889. Su lucha por la igualdad, la justicia y la paz durante más de 25 años fueron motivo de la obtención del premio nobel de la paz en 1931 (Munuera, 2012 a). En sus obras: *Democracy and Social Ethics* (1902), *Newer Ideals of Peace* (1907), y *Peace and Bread in Time of War* (1922), defiende su concepto de paz, relacionado con la atención a la diversidad y los ideales democráticos, con el fin de eliminar las diferencias existentes entre las clases sociales desde la inclusión social de las mujeres en todos los ámbitos. Addams señala los factores que frenaban el bienestar social en aquella época y defendía la necesidad de establecer la igualdad y la justicia social en la sociedad desde la promoción de la participación social de los ciudadanos en la resolución de sus problemas.

Eduard C. Lindeman (1885-1953), miembro del Hull-House y experto en trabajo social con la co-

munidad señala en su obra *"The community: an introduction to the study of community leadership and organization"* (1921), los principios que aporta la organización de la comunidad en la resolución de conflictos y determina la fuerza de la comunidad en la participación de todos los estamentos "Para la resolución de conflictos, expertos y ciudadanos deben compartir el proceso de toma de decisiones" (VVA, 2004:183). En su obra *"Social education: an interpretation of the principles and methods developed by inquiry during the years 1923-1933"* (1933), presenta su análisis del grupo Inquiry como grupo donde se observan los aspectos psicológicos de los conflictos de clase, la discusión del conflicto de clase, negociación de ideas, instrumentos de análisis para los conflictos raciales, etc.

Saul Alinsky (1909-1972), *"gran estratega, capaz de poner en marcha a comunidades marginales en pro de la resolución de sus conflictos... su participación en los conflictos de poblaciones marginadas, dependía siempre del requerimiento que los afectados le hacían"* (VVA, 2004: 228). Este autor considera que las propias personas implicadas en el problema son las más adecuadas para encontrar la salida a la situación conflictiva.

1.5.- En la resolución de conflictos en el ámbito laboral

Hoy en día se desconoce la especial vinculación de Trabajo social en la conciliación y arbitraje laboral, Josephine Shaw Lowel publica en 1894 su obra sobre *"Industrial Arbitration and Conciliation"* (Arbitraje Industrial y Conciliación), con el objetivo conseguir la paz industrial dadas las graves huelgas que se producían en esos momentos (Lowel, 1894:6). Lowel da a conocer los métodos de conciliación y arbitraje desde las

experiencias positivas llevadas a cabo tanto en Europa como en Estados Unidos. Defiende dichas alternativas de resolución de conflictos para potenciar la capacidad de las partes implicadas y promover la gratitud y el respeto entre los propios obreros, y entre estos y sus empleadores, desde la concepción de un alto sentido del derecho y de la justicia.

Beatrice Webb, referente de la sociología del trabajo "sobre la vida y la obra de una socióloga que muestra, en sí misma y haciéndose, como muchos de los problemas que se planteó, y algunas de las soluciones que les dió, nos ayudan a encontrar respuestas para los problemas de nuestros días, para aquello que es el reto, como decía, de la sociología del siglo veintiuno. O al menos nos ayuda a formular mejor, más radicalmente, nuestras preguntas. (Castillo, 1999: 196).

Las experiencias relatadas llevan a la profesión de trabajo social hacia la mediación entendida *"como un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo de crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidos. Esto es importante, porque en esta sociedad los individuos aislados están sujetos especialmente a la explotación, y porque la organización comunitaria más eficaz pueden limitar dicha explotación y originar más justicia social"* (Bush y Folger, 2006: 43-44). Aportaciones históricas valoradas por Reinaldo Nobre Pontes que considera la mediación como categoría central de la intervención profesional de los trabajadores sociales dado el conocimiento en el campo de las relaciones que tienen estos profesionales (Pontes, 1997: 170). Autor que utiliza los fundamentos del marxismo, Hegel, Lukács, etc., para advertir de los posibles peligros de las prácticas mediatizadas por el Estado desde la mediación.

2. Trabajo social en el nacimiento de la mediación

El trabajador social tiene múltiples roles reconocidos como promotor del empowerment en la persona, *“El trabajador social realizará conjuntamente con el cliente, uno de los siguientes roles de intervención “orador”, gestor de relaciones, negociador, abogado, consejero, trabajador social, “administrador de caso”, líder grupal, organizador, asesor, planificador o gestor de políticas en relación a los problemas desde las tendencias metodológicas o preferencias ideológicas del profesional”* (Simon, 1997: 8-9). Esta capacidad de promover el empowerment en la sociedad le permite intervenir en la movilización de recursos en las personas.

La metodología de intervención del trabajo social, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica el trabajador social para la resolución del problema. Este tipo de intervención global en los problemas de un determinado sistema actuando desde diferentes perspectivas y con la intervención en los distintos problemas que en él se presentan. Entre las diversas actividades (o roles) que integran la intervención del trabajo social se sitúa, por tanto, la mediación³.

Curiosamente trabajo social ha estado muy cerca de la mediación, por la vinculación de algunos mediadores de gran prestigio con nuestra disciplina. A nivel internacional J. M. Haynes fue profesor asociado de un centro de formación en trabajo social⁴, argumento la función de los trabajadores sociales hacia un nuevo rol profesional en su tesis de graduación realizada en 1978 con el título *Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role* y en *“Divorce mediator: a new role”* publicado en la revista *Social Work*.

En ella indica que la mediación es un nuevo rol para los trabajadores sociales, por el papel que el trabajador social tiene en su relación con las familias durante el periodo previo a la decisión de divorcio (Munuera, 2012a), consideraciones realizadas también en su libro *Divorcio Mediación: Una guía práctica para terapeutas y consejeros*, publicado en Nueva York en 1981, donde planteaba que la mediación era esencialmente un papel de trabajo social que exige una combinación de intervención en resolución de problemas y habilidades terapéuticas (Haynes y Charlesworth, 1996 :31).

Otra mediadora internacional como Lisa Parkinson que tras su experiencia profesional como trabajadora social, comienza en 1970 su labor como mediadora preocupada por el bienestar de los hijos en los procesos de separación y divorcio. Parkinson es muy crítica con la tradición “adversarial” que existe en el enfoque del divorcio, y aboga por nuevos métodos de resolución de conflictos para reducir tanto el impacto destructivo del divorcio en la familia como un todo, para dar mayor prioridad a las necesidades de los niños. Propone que estos nuevos métodos deben ser desarrollados en conjunto con los abogados, por lo que la conciliación se puede integrar en los procedimientos legales que surgen de la separación y el divorcio. Aborda la importancia de la conciliación en las diferentes formas de ruptura matrimonial, y trata de definir algunos de los elementos principales del proceso de conciliación (Parkinson, 1983).

En España, Ana Ruiz Ceborio trabajadora social pone en marcha el primer servicio de mediación familiar denominado *“Servicio de Mediación a la Familia”* en Donosti, según consta en la historia de la mediación en España: *creado en el año 1988*

por una trabajadora social, a partir de su participación en la 22ª Conferencia Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal en el año 1984 (Ripol-Millet, 2001: 82). Posteriormente se crea el primer centro ubicado en Madrid en 1990 llamado “Servicio de Mediación Familiar de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF)”, creado a partir de un convenio-programa con el Ministerio de Asuntos Sociales. Unos meses más tarde, se crean dos servicios de mediación familiar en Barcelona: el Servicio de Mediación Familiar de Barcelona, adscrito al Instituto de Trabajo social y Servicios Sociales (INTRES), y el *Servicio de Mediación Familiar* del Instituto Genus.

3. Resolución de problemas en el camino de la mediación

La mediación puede ser considerada “como una forma específica de intervención profesional que no trata ningún otro problema de los sistemas con los que actúa, distinto de aquel conflicto que presentan las partes y cuya intervención entra, exclusivamente, la atención profesional” (García-Longoria, 2006: 4). El modelo de intervención de resolución de problemas de trabajo social (Perlman, 1981) puede ser considerado muy próximo a mediación ya que en él se pueden identificar elementos comunes entre ambas profesiones. Entre los aspectos imperceptibles están:

- 1. La identificación del problema y definición de etapas, pues en ambos procesos se describen los antecedentes y detalles de los problemas presentados, con una discusión del problema.
- 2. La etapa de identificación de metas del proceso del trabajo social es similar a la fase de planificación estratégica en la mediación. Ambas

intentan resumir sentimientos y cambiar a una orientación de más amplio alcance.

- 3. La afirmación de que el éxito de la intervención se asienta en tener en cuenta la persona, el problema, el proceso y el lugar desde dónde se interviene.

- 4. Las técnicas de la entrevista y la escucha activa.

Para Perlman el problema está en la dificultad sentida y percibida por el propio cliente. El profesional de trabajo social busca, encuentra y aplica la solución conveniente a esta dificultad particular, gracias a las operaciones complejas de percepción, protección, adaptación e integración. Este proceso complejo de análisis permite definir el problema a tratar, circunscribirlo y fragmentarlo para que la persona necesitada vea el camino a seguir para resolverlo. Proceso metodológico próximo al defendido por el mediador John Paul Lederach en su análisis de conflictos al considerar la interacción de tres elementos: la persona, el proceso y el problema condicionados por un contexto. A la vez, Fisher, Ury y Patton (1998), representantes de la escuela/modelo de mediación de Harvard definen ésta como una negociación colaborativa asistida por un tercero con un enfoque teórico que se conoce por la orientación hacia la “resolución de problemas”. Esta escuela de mediación tiene entre sus objetivos la satis-

notas

³ ver Teare y Mcpheters, 1970, Jhonson, 1992, Mayer 1995, Germain y Gitterman 1996.

⁴ Nacido el 28 de octubre de 1932, falleció el 22 de diciembre de 1999, estuvo como profesor en la Social Welfare de SUNY (Stony Brook, 1972-1985), de Nueva York (USA)). Y director del Proyecto de Mediación en divorcio en familias en el Servicio de Ass’n de la ciudad de Nassau. obteniendo su doctorado en el Instituto Unión, de Ohio.

facción de los intereses comunes de las partes, estableciendo que los intereses emergen de las necesidades subyacentes en las personas. Objetivos que se encuentran en el modelo de intervención profesional de resolución de problemas diseñado por Perlman con la finalidad de implicar a las personas en la resolución de sus problemas (Munuera, 2012 b).

Otras autoras entre las que se encuentra Helena Neves⁵, escribe su tesis: *“Conceptions et pratiques de la médiation sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux”* (Neves, 2001), en ella defiende el papel mediador de las/os trabajadoras sociales desde el análisis de las prácticas profesionales articulando trabajo social y mediación desde una perspectiva general e histórica. Neves considera que lejos de ser un recurso más en la gama de la intervención social, la mediación es una nueva manera de expresar de manera heurística y eficiente, la esencia de la intervención social fundada en la participación de los actores sociales, de los ciudadanos, en la búsqueda y la construcción de alternativas.

La mediación como método de resolución de conflictos, aporta a la disciplina del trabajo social un nuevo camino como acción profesional específica. Una especialidad en trabajo social en la que el rol profesional se sitúa a una distancia que promueve su imparcialidad y neutralidad activa, en contraposición al rol del trabajador(a) social caracterizado por el establecimiento de una relación de ayuda cercana e implicada con el fin de acompañar en los procesos de inserción social e incrementar las cotas de bienestar de las personas usuarias. (Olalde y Berasaluze, 2004: 2). Como técnica de intervención social pretende una intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas.

4. Trabajo social y mediación

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, sólo posible a partir de la superación de los conflictos, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la autodeterminación para acceder a mejores niveles de bienestar y calidad de vida. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y sistemas sociales, el trabajo social interviene en los espacios en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para ésta disciplina (Olalde y Berasaluze, 2004: 3). Es decir, como establece la Federación Internacional de Trabajo social (FITS, 2001) los trabajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se puede decir que la mediación como un método efectivo contribuye a ello en la práctica social. Se pueden considerar por tanto *“dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto donde se aplica, la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas”*. (García-Longoria y Sánchez, 2004: 262).

La mediación ha sido promovida como una herramienta para resolver conflictos de todo tipo, incluyendo aquellos que se presentan por la interacción entre familias y organizaciones (Moore, 1995). La mediación como intervención social pretende identificar las razones del conflicto entre los grupos o

notas

⁵ Docente en la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Coímbra.

partes, a través de la intersección comunicativa entre la persuasión y la negociación. En el segundo caso, se trata de la mediación como una forma específica de intervención de un mediador o una mediadora, cuya intervención se focaliza en la atención profesional, en la búsqueda del acuerdo o contrato de mediación, sin abordar otros problemas de los sistemas relacionados con el conflicto, como en el

caso anterior, es decir, de forma más específica y no tan general como el primer caso.

Ambas profesiones buscan el empowerment de las personas desde principios de igualdad, justicia y equidad social (Rondón y Munuera, 2009) pero hay diferencias sustanciales que reflejamos en la siguiente tabla:

Relación entre Trabajo social y Mediación		
	Trabajo social	Mediación
Tipo de relación profesional	Relación de ayuda Resolución de problemas en las relaciones humanas desde la defensa de los derechos humanos y la justicia social Intervenciones prolongadas en la sociedad.	Servicio/Contrato Vía alternativa al sistema judicial en procesos de separación o divorcio. Intervenciones puntuales en la resolución del conflicto presentado.
Objeto intervención profesional	Solución problemas Individuo, grupo y comunidad.	Acuerdo, Solución conflicto Mejora de la relación.
Sujeto de la intervención	Grado en Trabajo social.	Las partes en conflicto.
Titulación Instituciones que otorgan la Titulación	Universidades. Título verificado por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación).	Título de Especialista Universidades Colegios Profesionales, Centros Privados, Asociaciones. Contenidos marcados por la legislación y el Foro Europeo de Mediación.
Nº horas de formación	240 Créditos ECTS. Plan de estudios desde el diseño de competencias profesionales.	Pendiente del Reglamento de Mediación en relación a la Ley.
Técnicas Intervención	Sin límites.	Sin límites. Centradas en la Negociación.
Organizaciones profesionales	Relacionadas con los modelos de intervención. Consejo Gral. de Colegios Profesionales Colegios Profesionales.	Asociaciones de Profesionales, Federación de Asociaciones y Plataformas en defensa de los intereses de la mediación.
Historia	El origen de la profesión se establece alrededor de 1917 en USA. En España la primera Escuela se sitúa en 1932 en Barcelona.	Los orígenes se encuentran alrededor de 1970 en USA. Primera ley de mediación en 2001 en la comunidad autónoma de Catalunya.

Tabla 1: elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla nº 1, la mediación crea una vía alternativa al sistema judicial en procesos de separación o divorcio desde el acuerdo de las partes. Alternativa que permite mantener el sistema parental unido en el cuidado y atención de los hijos permitiendo su bienestar en la creación de un nuevo sistema de protección.

La definición de Luquin (2007) ve la mediación como un instrumento de gestión y/o resolución de problemas derivados de conflictos familiares, alternativo o complementario a otras vías como la judicial, caracterizado por la intervención de una persona imparcial, neutral y cualificada en un proceso informal y confidencial de autocomposición de intereses, necesidades y deseos inicialmente percibidos como incompatibles o contradictorios, con el fin de facilitar la comunicación entre las partes y crear un espacio de confianza mutua y de colaboración recíproca que propicie el acercamiento de posiciones con vistas a lograr un acuerdo viable, mutuamente satisfactorio y duradero que resuelva el conflicto o minimice, al menos, sus efectos.

La Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears, incorpora por primera vez la consideración de la mediación como servicio público según se refleja en la exposición de motivos de dicha ley. Establece que la mediación debe formar parte de los servicios sociales en los siguientes términos: *“Actualmente se produce una confluencia entre el desarrollo de la institución de la mediación familiar y un proceso de universalización de los servicios sociales y, por tanto, entendemos que él de los servicios sociales es el marco idóneo en el que se ha de incluir la institución de la mediación familiar. En coherencia con este planteamiento, la actividad de mediación*

familiar se desarrollará mediante la red pública de mediación, sin perjuicio de las iniciativas privadas que puedan surgir y que habrán de someter su actuación a las disposiciones de esta ley”. Contempla la mediación como un servicio público donde hay que garantizar: el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la mediación familiar, y también la gratuidad de este servicio en los términos que establece la ley.

Para terminar estamos de acuerdo en establecer que *“el trabajo social y la mediación es una pareja en constante evolución. Sus frutos, aún minúsculos, llegarán del entendimiento mutuo y del respeto al campo de conocimiento y práctica que poseen, comparten y distinguen”* (Olalde, 2012: 54).

5. Conclusiones

El análisis histórico de trabajo social permite encontrar experiencias relevantes de resolución de conflictos en contextos como la familia, la comunidad, y la empresa o fábrica, donde la intervención de los trabajadores sociales ha sido muy efectiva en la resolución de los conflictos planteados y en el logro de los derechos sociales para el establecimiento de la justicia social.

La trayectoria histórica de la disciplina de trabajo social sitúa a los profesionales en el perfil idóneo para ser mediadores, según queda reflejado en la mayoría de las leyes de mediación publicadas en España en el perfil profesional inicial del mediador.

La historia internacional y nacional conecta al trabajo social y a la mediación, en una relación que implementará ambas profesiones dada la experiencia de trabajo social en el tratamiento de las relaciones humanas.

El perfil del mediador tiene el alcance de ser una alternativa a un proceso judicial.

Los trabajadores sociales tienen una amplia trayectoria en la promoción del empowerment de las personas para la solución de sus propios problemas.

BIBLIOGRAFIA

- Addams, L. J. (1972). *Newer Ideals of Peace*. Reprint. Peace Movement in America Series. New York: J.S. Ozer. (Orig.1907).
- Boadas, B. y Cascudo C. T. (2000). Reflexiones para una cultura de la mediación en la formación de los trabajadores sociales. En Colom, D. (coord.) (200). *Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*, Vol. 2. (pp. 155-160). Barcelona: Mira Editores.
- Bush, R.A.B y Folger, J.P. (2006). *La Promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.
- Castillo, J. J. (1999). Beatrice Webb: la Sociología del Trabajo entre dos siglos. En Castillo J.J. *Política y Sociedad*, 32. (pp195-205) Madrid: Universidad Complutense.
- Chandler, S.M. (1985). Mediation: Conjoint Problem Solving. *Social Work* 30, 346-350. Silver Spring Usa. NASW.
- Costin, L. B. (2003). *Two sisters for social justice. A biography of Grace and Edith Abbott*. (5ª Ed.). University of Illinois Press: Chicago.
- Fandetti, D.V. y Goldmeier, J. (1988). Social workers as culture mediators in health care settings. *Health and Social Work*, 13 (3), (pp 171-9).
- Fisher, R.; Ury, W. y Patton, B. (1998). *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- García-Longoria M. P. (2006). La mediación en el currículo académico de Trabajo social. *Revista Acciones e Investigaciones sociales*, nº extra.
- García-Longoria, M.P. y Sánchez, A. (2004). La Mediación Familiar como respuesta a los conflictos familiares. *Portularia* 4, 261-267.
- Haynes, J. y Charlesworth, S. (1996). *The fundamentals of family mediation*. Australia: Federation Press.
- Haynes, J. M..
- (1978) *Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role*. Union Graduate School, Yellow Springs, OH. Thesis.
 - (1978). Divorce mediator: a new role. *Social Work*, 23, (1), 5-9.
- Lowel, J. (1894). *Industrial arbitration and conciliation*. G.P. Putnam's sons. New York/ London.
- Luquin, R. (2007). *Teoría y práctica de la mediación familiar intrajudicial y extrajudicial en España*. Pamplona: Thomson Civitas.
- Mayer, B. S. (1995). *Conflict resolution*. En VVAA. Encyclopedica of Social Work. Washington: NASW Press.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica. Barcelona.
- Munuera, M. P.
- (2012a). J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo social. *Portularia*, XII, (2). 97-108.
 - (2012b). Conflicto, mediación y Trabajo social. En Fombuena, J. (coord.) Trabajo social y sus instrumentos. Valencia: Nau Llibres, pp. 171-189.
- Neves, H. (2001b). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociales. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coímbra (Portugal): Fundação Bissaya-Barreto.
- Nobre, R. (1997). *Mediação e Serviço Social*. (2ª edición). Brasil: Cortez
- Olalde, A.J. (2012). Mediación y trabajo social: una pareja en construcción. En Ariño, M. y Uranga, C. (coord.) ¿Mediamos o sustituimos? Universidad del País Vasco. Victoria
- Parkinson, L. (1983) Conciliation: A New Approach to Family Conflict Resolution. *The British Journal of Social Work* 13 (1), 19-37.
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo social Individualizado*. Madrid: Rialp. (Orig.1960)

Richmond, M. E.

- (1917). *Social Diagnosis*. Russell Sage Foundation. New York. pp. 33
- (1918). *War and Family Solidarity*. New York: Russell Sage Foundation.
- (1920a). *What are you thinking?* New York: General Office
- (1920b). *Some next steps in social Treatment*. New York: General Office.
- (1995). *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. Madrid: Talasa. (Orig.1922).

Richmond, M. E. y Hall, F. S. (1913). *A study of nine hundred and eighty-five widows*. New York: Russell Sage Foundation.

Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.

Rondón, L. M. y Munuera. P. M. (2009). Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo social*, 11, 25-41.

Simon, B. (1997): *The empowerment Tradition in American Social Work*. New York: Columbia University Press.

VAA (2004). *Pioneros del Trabajo social, una apuesta por descubrirlos*. Exposición bibliográfica. Huelva: Universidad de Huelva.

Sumario / summary

Artículos/Articles

Nuevo escenario para la mediación en el Estado español. Análisis y estrategia desde el Consejo General del Trabajo Social

Ana I. Lima Fernández (11-23)

Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación

M^a Pilar Munuera Gómez (25-36)

Mediación social y trabajo social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología creativa

Luis Miguel Rondón (37-50)

La mediación civil y mercantil en la Unión Europea: breve consideración a España y otros países de nuestro entorno

Ana Martín Muñoz (51-68)

La formación en mediación y el trabajo social

M^a Paz García-Longoria Serrano (69-81)

El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales

Carmen Rodríguez García (83-105)

La práctica de la justicia restaurativa. Área emergente del trabajo social

Alberto José Olalde Altarejos (107-121)

El genograma de Mary Ellen Richmond Harris: la legitimidad de ser feliz

Josefa Fombuena Valero (123-137)

En abierto/Public

Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo

Francisca Fariña y Esther González (141-152)

La mediación como alternativa a la gestión del conflicto familiar

Carlos Abril Pérez del Campo (153-165)

Conversaciones sobre la mediación. Conectad@s

Gustavo García Herrero (coordinador) (167-180)

Nos interesa/On our interest

El impulso del Consejo General a la Marea Naranja, destacado como ejemplo a seguir en la Conferencia Europea de Trabajo social celebrada en Estambul (184)

Ana I. Lima denuncia las consecuencias de los recortes sociales al comisario europeo de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, Lászlo Andor (185)

Constituida la Marea Naranja Estatal (186)

El Consejo General y los Colegios Profesionales del trabajo social denuncian que la reforma de la Administración Local dismantelará los servicios sociales (187)

El Consejo General del Trabajo social y el de la Abogacía instan al Gobierno a generalizar las Oficinas de Intermediación Hipotecaria para evitar desahucios (188)

El CGTS celebra el Día Internacional del Trabajo Social y presenta el número 100 de la revista del CGTS (189)

Reseña//Review

Manual práctico para hablar en público y que te entiendan

Carmen Verde Diego (192)

Normas de publicación (194)